



*Universidad Nacional de La Matanza*  
Florencio Varela 1903 - San Justo - Buenos Aires - Argentina

---

**DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN RELACIONES LABORALES**

**Programa de la Asignatura: Negociación y mediación**

**Código asignatura:01517**

**1° y 2° Cuatrimestre de 2017**

**Cátedra:**

**Prof. Adjunta: Laura Ichazo**

**Prof. Ayudante 1ra . Fernanda Castro**

**Prof. Ayudante 1ra . Natalia Iriarte**

**Carga Horaria: 4 horas cursada cuatrimestral.**

**1) Fundamentación:**

El conflicto es un elemento consustancial tanto en la dinámica organizacional como en las relaciones del trabajo; su manejo efectivo resulta fundamental para el egresado de la carrera quien debe aprender a considerarlo no como un

obstáculo para su desempeño sino como una oportunidad de cambio, innovación y/o transformación.

La trascendencia que han adquirido en otros países los métodos alternativos de resolución de disputas como forma de abordaje de conflictos laborales, evidencia lo imprescindible de su estudio para los profesionales de las relaciones del trabajo.

En este sentido el aprendizaje de las distintas técnicas y estrategias para el diagnóstico y resolución de las complejas problemáticas que se suscitan en el ámbito empresarial y laboral, resultarán de utilidad para evitar la escalada de los conflictos y fomentar el espíritu colaborativo entre los actores de las relaciones del trabajo.

## **2) Objetivos Estructurales**

### **Objetivo General:**

- Reconocer en las teorías de la negociación y la comunicación los elementos que representan un cambio de paradigma en el tratamiento de los conflictos.
- Dominar distintas técnicas de negociación

### **Objetivos Específicos**

- Profundizar en las temáticas de las Teorías de la Comunicación y la del Conflicto como etapa previa al tratamiento de los Métodos Alternativos de Resolución de Disputas.
- Introducir las nociones de inteligencia y estrategia como elementos indispensables del pensamiento y el accionar del futuro Negociador y Mediador.

- Incorporar los aportes de la interdisciplina como herramienta que contribuya a operar con mayor precisión en el análisis y manejo del conflicto.
- Estudiar los diferentes métodos RAD y evaluar su utilidad en la resolución de conflictos laborales dentro de la organización.
- Analizar en detalle a la MEDIACIÓN como una modalidad particular de resolución de conflictos.
- Aplicar metodologías que faciliten la preparación, desarrollo y evaluación de sistemas alternativos de resolución de conflictos en las organizaciones.

### **3) Unidades Didácticas:**

#### **UNIDAD I .EL CONFLICTO**

Concepto- Clasificación- Aportes de las distintas disciplinas- Las teorías del conflicto.-

Estructura y dinámica del conflicto.

Actitudes frente al conflicto competitiva, cooperativa, indiferente, débil.

El conflicto como oportunidad.

La teoría de los juegos –El equilibrio estratégico

#### **UNIDAD II LA COMUNICACION**

Técnicas comunicacionales- Diferentes componentes de la comunicación humana. Comunicación verbal y no verbal. Aspecto sintáctico, Aspecto semántico y pragmático de la comunicación humana

Mensaje: su aspecto relacional y de contenido.

Los problemas connotativos y denotativos. La puntuación de la comunicación como estrategia.

El mobbing como ejemplo de la pragmática de la comunicación.

#### **UNIDAD III CONFLICTO Y EMPRESA:**

La empresa como sistema- Conflicto y empresa-

El conflicto laboral- Caracterización-Distintos tipos de conflictos laborales- El conflicto individual del trabajo- El conflicto en las organizaciones- Estructura-Componentes - Motivaciones

## **UNIDAD IV LOS METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.-**

La resolución alternativa de disputas –Ventajas.  
Análisis comparativo: Negociación-Conciliación- Mediación- Arbitraje.  
Métodos autocompositivos y heterocompositivos-  
Los sistemas comparados.

## **UNIDAD V.-.LA NEGOCIACION**

El rol de la negociación- Distintas definiciones.-  
Los estilos negociadores:  
1.-Modelo competitivo.-2.-Modelo cooperativo 3.-Método según méritos de la Escuela de Harvard.4.- Otros modelos  
Las etapas y los componentes de la negociación.  
La negociación en las organizaciones- El rol de los profesionales negociadores en la empresa.-

## **UNIDAD VI- MEDIACION Y CONCILIACION.-**

Mediación y conciliación. Precisiones conceptuales. Diferencias y similitudes entre la mediación y la conciliación.  
Principios de la mediación: Voluntariedad. Neutralidad. Confidencialidad. Acento en el futuro. Colaboración.  
Etapas del proceso mediatorio. Exposición de las Posiciones- Detección de intereses y necesidades.- (N.I.D.O)  
Pirámide de Maslow- Construcción de alternativas y propuestas.  
Aplicación de técnicas comunicacionales –La importancia del discurso de apertura- La escucha activa – Parafraseo -Generación de opciones. a) Pensamiento lateral o creativo, b) Tormenta de ideas (brainstorming).  
Análisis de opciones y alternativas. Elaboración de la Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado de cada parte (MAAN).

.

## **UNIDAD VII -Planificación y establecimiento de lo MARC en las organizaciones**

Los M.A.R.C. en los conflictos del trabajo

Los MARC en la empresa- La experiencia comparada.

Planificación y establecimiento de lo MARC en las organizaciones.

La conciliación laboral obligatoria- Análisis y crítica

### **4) Bibliografía General**

#### **Bibliografía obligatoria.-**

##### **Unidad I**

Touzard Hubert(1981) “La Mediación y la Solución de los Conflictos .Estudio Psicológico” Cap. I .-Editorial Herder. Barcelona.-

Suares, Marinés (1996 ) “Mediación-Conducción de disputas-Comunicación Técnicas” Cap- II y III Editorial Paidós

Highton, ELENA y Alvarez, Gladis, (1998) “La mediación para resolver conflictos” Cap. I y II Editorial Ad Hoc.

Pares Soliva, Marinés (2005) "La comunicación en el Mobbing". Primer Simposio Iberoamericano de Ergonomía y Psicosociología. Avilés..Publicado en el nº 160 de la Revista Seguridad editada por la Comisión de Seguridad en la Industria Siderometalurgica de Avilés pag.13-33 ISSN 0378-9551

#### **Bibliografía complementaria**

##### **Unidad I**

Watzlawick, Paul;. Helmit Beavin Janet; Jackson Don(1986) “Teoría de la Comunicación Humana”, Ed. Herder, Barcelona,. Capítulos I y II

##### **Unidad II.-**

Grün Ernesto (2010) “UN ENFOQUE DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN EL DERECHO DESDE LA SISTÉMICA Y LA CIBERNÉTICA”

Revista Telemática de Filosofía del Derecho, n° 13, 2010, pp. 249-272 D.L. M-32727-1998 ISSN 1575-7382

Aldao Zapiola, Carlos (2009) “La negociación. Un enfoque transdisciplinario con específicas referencias a la negociación laboral”. 4ª. ed. rev. Montevideo: OIT/Cinterfor. Introducción, Capítulos I y II

Castillejo de Arias , Olga (2006) “ Resolución de Conflictos laborales por métodos alternativos” Astrea cap. I,II.

### **Unidad III.-**

Castillejo de Arias, Olga (2006) “Resolución de Conflictos laborales por métodos alternativos” Astrea cap.III y IV, V

### **Unidad III.-Bibliografía complementaria**

Caivano, Roque J. (1996) Un desafío (y una necesidad) para los abogados: los medios alternativos de resolución de disputas en Themis N° 31, pp. 209-218.

Martín Miguel Angel, (2000) Manual de Mediación, Conciliación y arbitraje; Capítulos 1 y 2.-Editorial Master.-

ENTELMAN, Remo. Teoría del Conflicto. ( 2009) Hacia un nuevo Paradigma: Primera y Segunda Parte. Editorial Gedisa

### **Unidad IV.-**

Highton, ELENA y Alvarez, Gladys, (1998) “La mediación para resolver conflictos” Cap. IV y V Editorial Ad Hoc.

Aldao Zapiola, Carlos (2009) “La negociación. Un enfoque transdisciplinario con específicas referencias a la negociación laboral”. 4ª. ed. rev. Montevideo: OIT/CinterforCapítulo VI , XII, XIII.-

**Película (2015) El puente de los espías**

**Película (1978) FIST fragmentos**

### **Unidad IV.-Bibliografía complementaria**

FISHER, Roger y URY, William.(1985) “Sí de acuerdo. Cómo negociar sin ceder”. Editorial Norma.

### **Unidad V.-**

Rubén Calcaterra Mediación Estratégica (2006) Gedisa Capítulos 1 y 3

Suares, Marinés( 1996) “Mediación-Conducción de disputas-Comunicación Técnicas” Cap VIII Editorial Paidós

Grün, Ernesto (2006) La mediación, un enfoque sistémico y cibernético disponible en [http://www.mediate.com//articles/la\\_mediacion\\_un\\_enfoque.cfm#](http://www.mediate.com//articles/la_mediacion_un_enfoque.cfm#)

### **Unidad VI.-**

Rimoldi, Alberto L (2005) Métodos alternativos de solución de conflictos en la negociación colectiva (DT noviembre), 1557

Castillejo de Arias, Olga “Resolución de Conflictos laborales por métodos alternativos” Capítulos VI

### **Unidad VI-Bibliografía complementaria**

Avilés Antonio Ojeda (2007) Métodos y prácticas en la solución de conflictos laborales: Un estudio internacional Oficina Internacional del Trabajo. Documento No. 13 año 2007

### **5) Cronograma de actividades**

Clases	Temas	Trabajos Prácticos
1	Presentación Introducción a los métodos RAD	
2	El Conflicto-	Ejemplos de conflicto

	definiciones-Distintas escuelas	en las empresas aportados por los alumnos
3	Teoría de comunicación - La cibernética aplicada	Ejercicios de “ruidos” en la comunicación como causantes de conflictos-El mobbing como ejemplo de patología en la comunicación
4	La empresa como sistema- Conflicto y empresa	Ejemplos de modos de resolución de conflictos dentro de las empresas donde trabajan los alumnos.
5	El rol del negociador- Distintas definiciones de negociación.	Diferenciar e identificar posiciones de intereses
6	PARCIAL	
7	Entrega notas y revisión parciales	Resolver conflictos aplicando los estilos negociadores: 1.-Modelo competitivo.-2.-Modelo cooperativo 3.-Metodo según méritos de la Escuela de Harvard



8	2.-Modelo cooperativo 3.-Metodo según méritos de la Escuela de Harvard	Práctica de distintos tipos métodos autocompositivos.
9	Los M.A.R.C. en los conflictos individuales del trabajo Los MARC en la empresa- remisión	Pirámide de Maslow- Construcción de alternativas y propuestas.
10	Resolver conflictos aplicando los estilos negociadores	Pelicula Puente de espías
11	-La importancia del discurso de apertura- La escucha activa - Parafraseo- Torbellino de ideas-	Aplicación de técnicas comunicacionales
12	Análisis de un conflicto utilizando uno de los enfoques	Pelicula Fist
13	Parcial	Entrega de practico cuatrimestral

14	Recuperatorio	
15	Entrega recuperatorio y actas	notas

## 6) Modalidades del proceso de orientación del aprendizaje

Se combinan diferentes metodologías de trabajo. En primer lugar, clases teóricas y prácticas. Además se tas 2 clases para organizar debate sobre películas que tienen como argumento central negociaciones.

Los prácticos se basan en la realización de actividades grupales ejercitando todos los métodos RAD estudiados. En particular negociación, mediación y conciliación.

Los integrantes del curso rotan en los diferentes roles asignados, para internalizar las distintas técnicas estudiadas.

Por otro lado se toma de los medios gráficos información acerca de conflictos laborales o sociales luego se seleccionan los más representativos de las temáticas tratadas en la materia y se discuten cuestiones teóricas utilizando esta información como referencia.

## 7) Gestión de Cátedra

Entre las integrantes de la cátedra se realizan reuniones quincenales con el fin de discutir las propuestas didácticas y metodológicas a utilizar; también para actualizar regularmente el programa y bibliografía de las materia teniendo como referencia los objetivos de la carrera

Para poder llevar a cabo las actividades referidas se trabaja en equipo para:

Redacción de las fichas de los Trabajos Prácticos  
Selección de la bibliografía.  
Selección de material audiovisual  
Organización de los contenidos de clases  
Elaboración de material para presentaciones  
Colaboración en la redacción de parciales  
Colaboración en la corrección de parciales  
Armado de Planillas de evaluación  
Elaboración de material teórico de uso interno.  
Lectura y discusión de textos de teórico  
Organización de espacios virtuales de comunicación tanto intra cátedra como con los alumnos

### **8) Modalidad de cursado**

Durante la primera mitad del cuatrimestre se dictan clases teóricas las primeras dos horas de clase, luego se realiza un corte de 20 minutos y durante siguiente hora y media de clase, se discuten contenidos y se organizan debates sobre temáticas tratadas.

Luego del primer parcial y dado que los contenidos se centran en técnicas para la negociación, se expone en la primer parte de la clase y **luego del** corte se trabaja en grupos de entre 4 y 6 personas en la utilización de estas técnicas.

### **9) Evaluaciones**

Se toman dos evaluaciones escritas. Una entre la clase 6 y 7 /, la siguiente entre la clase 12/13.

Estas evaluaciones tienen una única instancia de recuperatorio en la clase 14 o 15.

Como nota conceptual se tienen en cuenta los prácticos realizados durante el curso del cuatrimestre y se promedia con la nota del 2do parcial.

### **10) Régimen de Promoción**

La cátedra requiere la presentación de trabajos prácticos y su aprobación para estar en condiciones de rendir los dos exámenes parciales. Si los mismos alcanzan una calificación de 7 (siete) en cada uno de ellos, el alumno promociona la materia.

En caso contrario puede rendir un examen recuperatorio para alcanzar el nivel de promocionalidad o para encontrarse en condiciones de rendir el examen final. Se requiere asimismo un 75% de asistencia a las clases.